★蔡康永的第一本實用書！40篇短文，都是讓談話變美味的醍醐味。

「我不在乎說話之術，而在意說話之道。我的說話之道，就是把你放在心上。」

★把說話練好，是最划算的事。

因為怎麼說，決定你是誰；說對了話，人生節目就由你主持！

★侯文詠：看電視只是聽「道」，要讀書才能知「道」、學「道」、做「道」、掌握康永的說話之道。

★職業婦女小S：做自己跟沒禮貌常常就是一線之間，每次聽到別人說：「我這個人說話就是比較直。」我就開始冒汗，因為接下來一定會有一些被他歸類為直其實挺刺耳的話出現，例如：「你今天氣色怎麼這麼差？」「最近胖囉？」「怎麼還不結婚？」「你記得我嗎？」（已經面露尷尬還死不報上名）

跟康永哥聊天絕對不會被刺傷，還被他附帶的一兩句小誇獎逗得心花怒放，但又感覺那麼真誠不滑頭，讓人不愛都難！

如果因為懂得說話交到好朋友，又可讓人開心，為什麼不?

沒有條列式的說話技術，40篇短文，都是讓談話變美味的醍醐味

從環境猜測人的個性：如果我初次跟別人碰面，約見的地點牆上是有鏡子的，我會儘量讓對方坐在可以照鏡子的位置，這樣就可以看看對方在和你談話的過程中，是對你比較有興趣，還是對鏡子裡面地自己的倒影比較有興趣。

尖銳問題怎麼開口：問題很尖銳，可以把心裡假設的事，倒推回去兩三步來問。比方說，假設對方在吸毒，倒推回去兩三步：吸毒是因為他不快樂嗎？是因為離婚嗎？可能可以這樣問對方：「離婚以後，是不是過得很痛苦？」之後再問到「所以你有在吸毒？」這樣對方就不會那麼難以承受，他知道你是關心，而不是在審問。

話題卡住怎麼辦：談話卻卡住的話，其實不必用力挽救，另開一個話題即可。如果在相聚的兩小時裡面，你有三次讓對方開心的笑，那對方應該是絕對不會記得你曾經提過幾個無聊的話題的。

說話的爆點不要藏在最後：你如果習慣把爆點藏在故事的後面，可能聽你說話的人，熬不了那麼久，就紛紛陣亡了。一個大家不熟的畫家，如果用「兩個手掌大的畫，就能賣兩三百萬」來介紹不是更吸引人?

讓對方聊自己，他就會覺得有趣：不要說出「我」字。每次想說「我」字時，都改成「你」字或「他」字。你會發現自己，忽然變成一個不斷把話題丟給對方、讓對方暢所欲言的、超級上道的人!

講好笑故事，不講笑話：講話幽默的人，就像走路好看的人，你跟她走在一起，會覺得很平常的走路，也是賞心樂事。而講笑話比較像翻跟斗，翻得好不好姑且不說，但其實很少人喜歡跟一個沒事就翻跟斗的人一起走路的。

讚美：別人罵你一句，你回罵他一句，這就叫吵架。別人讚美你一句，你回一句讚美，這就叫社交。

不想交淺言深的話，應該避開的地雷：第一，對方很容易有苦衷的、不方便對不熟的人說的。第二，是對方很容易有强硬立場的，談起來容易起爭執的。

聽懂就問得到：因為人說話，常常是「語帶保留」、或者「話中有話」，你只聽字面的意思，就做決定，恐怕機會就跑掉了。

讓自己的問題短，對方的回答長：問的問題越具體，回答的人越省力。回答的人越省力，她就越有力氣和你聊下去。

尖銳問題也可營造談話氣氛：適度的挑釁，絶對能讓談話熱絡，因為每個人都希望自己的意見被重視、被探討，而不是被一個完全沒原則的人敷衍了事的點頭稱是、應付過去。

沒興趣怎麼接話：遇上對方提起了一個你完全不想接的話題，不必急著要抵抗，而是輕巧的把對方熱衷的話題，連接到一個很生活的方向，就行了。

懸疑，讓人想聽下去：跟朋友轉述一件事的時候，每講個幾句，就稍稍停一下，看你朋友會不會問「然後呢? 」「後來呢? 」如果有這樣追問，就表示你敘述事情的方法是吸引人的，但如果你停頓一下，你朋友卻想都不想，就把話題轉去別的地方，那就表示你講得很沒意思。

安慰別人：人真的很難「了解另一個人所受的苦」。如果不能了解，就不要這樣說，因為當事人向你傾訴的時候，她只需要你聽，也許她也很需要你給她一點建議，但她可能不需要另一個人宣稱有別人懂她的苦。

作者簡介

蔡康永

嬰兒時期跟大家一樣學說話，上學後被逼著參加各種演講和辯論比賽，終於變得厭倦靠說話去換取名氣和特權，於是在大學就沉默寡言的埋頭看書談戀愛，研究所去了美國，開始隨時說英文的生活，漸漸體會不同語文其實蘊含不同的生活態度，然後呢，奇妙的命運，讓我變成一個必須常常在電視上說話的人，也得以和無數很會說話的高手交鋒，到了現在，也該是我報答所有教過我說話的人啦，我用這本書，分享心得，謝謝他們。

目錄

自序 我的說話之道

侯文詠．小S怎麼說?

01 本書是讓很討人喜歡的你，在未來更討人喜歡

02 你說什麼樣的話，你就是什麼樣的人

03 外表好不好看，絕對不是人生的決勝點

04 沈默沒問題的，沈默很正常的

05 把無謂的勝利丟給對方，懂得認輸的人會說話

06 把對方看在眼裡，放在心裡

07 不會Game Over，讓人接得下去的話

08 話題卡住了，就換話題，不要戀棧

09 問的問題越具體，回答的人越省力

10 聊天時，每個人都想聊自己的感覺

11 問題很尖銳，可以倒推回去兩三步

12 適度的挑釁，絕對能讓談話熱絡

13 不想交淺言深的話，應該避開的地雷

14 硬生生的報出數字，很難給人留下印象

15 是去應酬，不是去打牌，談話空檔是很重要的
16 大部分人心中都會充滿問號——懸疑式說話
17 把故事爆點藏在後面，很容易讓人陣亡
18 幽默像走路，講笑話像翻跟斗
19 傾聽之外，適時重覆對方句中的關鍵字眼
20 帶來驚嘆號，就會留下深刻的印象
21 交談不是有獎金的競賽，別急著搶答
22 初次見面，應該說什麼?
23 讚賞，觀察對方最渴望的部分
24 自問自答，站在對方的立場來想
25 在台上，把人當西瓜就糟了
26 樂在其中，跟長輩「湊趣」
27 如果碰到對方，要求你跟他站在同一陣線
28 爛話題，就像默默的聞到有人放了一個屁
29 你不是英國女王，離場不必驚動大家
30 一個人很難「了解另一個人所受的苦」
31 開口找人幫忙時，要「大事化小」
32 怎麼說，讓人不原諒你都難
33 只聽字面的意思就做決定，恐怕機會就跑掉了
34 別人讚美你一句，你就回一句讚美
35 是在鞏固友誼? 還是增加彼此的冷漠?
36 黑手黨為什麼要開餐廳? 環境是線索
37 聚會只顧炒熱氣氛，不一定上道
38 招待客人別只用錢不用心
39 說話別像網球發射機，只顧發射沒感情
40 傳達感情，不只是要會說話
序
top

我的說話之道

把說話練好，是最划算的事。

有人天天上健身房，練出漂亮肌肉，可惜課堂報告或公司開會，未必能讓你脱衣展示成果。有人唱歌非常好聽，可惜想向男友道歉、或想提醒老板加薪時，用唱的會顯得你很古怪，說不定加薪不成、反遭遣散。

就算你費很大功夫，把鼻兒整的高挺、唇兒整得豐潤，你一旦站上婚禮的講台致賀詞，也沒辦法靠挺鼻豐唇來贏得滿堂的掌聲。就算你家財萬貫、富豪搒排得進前五十名，女兒向你哭訴失戀之苦時，你也沒辦法塞錢給她，叫她買殺手把負心男給殺了。

所有這些事情：報告、開會、道歉、要求加薪、致賀詞、傾聽訴苦，都只跟一件事情有關，就是：你會不會說話，你有沒有能力去想像，聽你講話的人是什麼心情，想聽到什麼。

最讓人高興的是，練習說話很方便，比練肌肉、練唱歌、去整型、去賺大錢，都要省事得多。你根本不用專門去上課、或者找醫生，因為你每天都得說話，就像金庸小說裡的段譽，最愛練的武功是「凌波微步」，既不必練氣、也不必舉重，只要一直練走路就好了，反正每天都得走路，就練他個爐火純青，結果段譽就靠著這凌波微步，消災解厄，躲過了無數次大劫。

不過，我不是一個很在乎「術」的人。我喜歡研究說話這件事的真正原因，是透過研究說話，你會比較根本的搞清楚自己和別人的關係，搞清楚自己在想什麼、別人在想什麼，以及，最重要的，自己到底是一個什麼樣的人。

每天我們說那麼多話，有幾句話是我們說完之後，會自己放在心頭、玩味一番的？「我為什麼說出這句話？」「我為什麼會用這個態度說？」，如果沒事就想想這樣的事，就會發現，我們心裡其實藏了很多我們自己都不太明白的東西，這些東西藏在我們的話裡、從我們的嘴巴說出去了，如果我們稍加玩味，會比較懂得別人是怎麼形成對我們的印象、是怎樣評價我們的。

如果，我們練習，把我們相信的事，和我們說的話，盡量變成一體，那我們對說話謹慎、而傾向成為一個謹慎的人、或者會因為注意

說話的品味、而靠近有品味的生活、或者，因為訓練自己好好傾聽別人、而終於變成一個擅於站在別人的立場想事的人。

這些，比只是練習說話術更重要就是我在意的「說話之道」，弄懂說話之道。

鄉間老農一句話，常常比廟堂之上大人物一百分鐘的演講動人，因為老農那一句話裡面的「生命含量」很高，能夠啓發我們。

這本書雖然談很多「說話之術」，但我相信的不是術。我相信的，是先對人和人之間的溝通認真看待，然後得到比較多的力量、比較靠近幸福。

透過說話，懂得把別人放在心上，這就是我相信的，蔡康永的說話之道。

●會卡住的話題，就讓它摔破在地上

古古：「你說，你是不是每次都帶女朋友來這裡看夜景？」

小戈：（卡住~~）

小戈這算是比較戲劇性的卡住啦，如果在連續劇裡，這時小戈應該會有一個臉部特寫，配一點音效。平常我們在談話中會卡住的時刻，多半很無聊，就只是剛好沒話可以接了而已。

小戈：「你媽媽身體最近比較好了嗎？」

古古：「喔，很好，都沒問題了，謝謝你這麼關心耶。」

小戈：「別客氣~~」（卡住）

如果古古的媽媽住到加護病房了，我想古古就會有很多話要對小戈講，小戈也就會有很多問題可以問，就不會卡住。但我們當然絕對不應該為了談話順暢，就任性的把古古的媽媽送進加護病房！我們應該靠自己解決問題。

話題卡住了，就換話題，不要戀棧。我知道有些話題你起了個頭，是希望問出一個結果，或讓對方知道某事，但卡住了就是卡住了，暫且丟開比較不會手忙腳亂，有機會再繞回來就可以了。電影裡的殺手每次忽然發現手槍裡的子彈卡住了，或候用完沒子彈了，就會改用拳腳進攻，很少堅持拿著已經沒有子彈的槍當武器去敲人家的頭。

有些人本來就防衛心很强，或者天生個性冷淡，你再怎麼努力找話題跟他講，他就是淡淡的回答你「是喔」「真的啊」這些會讓你卡住的回答。這樣的人，如你並沒有和他戀愛的打算，那我建議你明快有禮的說清楚該說的話，類似「老師說明早九點在車站集合喔」或「那麼很抱歉這次就不麻煩您了」，說完就可以閃了。

但如果是你在意的人，談話卻卡住的話，其實不必用力挽救，另開一個話題即可：

小戈：「我昨天租了一部片子，是講未來世界，人的記憶可以被假造的故事。」

古古：「聽起來好難懂喔~~」

小戈：（馬上另起爐灶）：「我後來在路上，竟然看到林志玲在買炸雞排耶！」

古古：（眼睛一亮）「林志玲也吃炸雞排！」

如果在相聚的兩小時裡面，你有三次讓對方開心的笑，那對方應該是絕對不會記得你曾經提過幾個無聊的話題的，（除非她偷偷按下手機的錄音鍵，回去把整場談話根據錄音整理成書面……如果是這樣……其實分手可能比較好……）

喜劇片裡面，笨拙的男主角打破女生最愛的一個花瓶時，趕快用腳把花瓶碎片踢到沙發底下，手上卻抽出花瓶裡的玫瑰，放在女主角臉的旁邊說：「你比玫瑰花還美十倍……」女主角笑逐顏開，馬上置破花瓶於腦後，這個場面，某個程度是真的啊。

談話是發生在當下的事情，很少人能同時聽著你講話，腦子裡卻一直惦記著三分鐘前你講了什麼爛話題，這不是老師在批改你寫的作文，會卡住的話題，就讓它摔破在地上，用腳掃到沙發底下就結了。

●適度的挑釁，絕對能讓談話熱絡

古古有個同學，是牆頭草的化身，不管別人說什麼，她都說好。明明是戴金鐲子的歐巴桑發瘋穿了整套英國女王才穿的粉藍套裝加粉藍帽子，她也稱讚有品味。明明不該騎上人行道的腳踏車叮咚叫她讓路、她也乖乖讓路。明明就節奏慢到讓人以為是放映機卡在定格上的大爛片，她也說其實還不錯呀。明明就應該坐牢到就算頭上長出靈芝來都不夠久的大壞蛋，她也說得出其實也蠻可憐。

也許有人以為這種像鼻涕蟲一樣的濫好人，是很好的談話咖，因為她永遠不會唱反調、應該跟誰都聊得來。事實上呢，根本沒有人想跟她講話。跟這樣的人講話，就像對著牆壁練習揮網球拍一樣，如果你是想苦練「如何靠自己一個人完成一百場談話」，那她倒是很好的練習對象。

你看每一年的奧斯卡頒獎典禮，台下前兩排坐的全是好萊塢的風雲人物，平常一呼百諾、喊水結凍，可是每年典禮的主持人，一定會挑當年最紅的兩三位來開點惡作劇的小玩笑，整型整到這場戲跟上場都不連戲了啦、離婚付的贍養費比演過最賣的電影的票房還要高啦，這類當事人苦笑但全場大樂的玩笑話，尺度的拿捏確實微妙，但無論如何奧斯卡是不會請一位對全場貴賓歌功頌德、唯命是從的人來主持的，因為那樣典禮一定沈悶的，像坐在網球場邊看一個選手跟一面牆壁對打一樣沈悶。

適度的挑釁，絶對能讓談話熱絡，因為每個人都希望自己的意見被重視、被探討，而不是被一個完全沒原則的人敷衍了事的點頭稱是、應付過去。

「陌生的富豪，向一對缺錢的年輕夫妻提出條件：三千萬台幣，丈夫把妻子讓給富豪一個夜晚，接受？還是不接受？」像這樣的電影故事，大家討論起來，就會顯現每個人不同的個性、價值觀。「世界末日來臨時，有一艘大船可以搭載一千萬人，你覺得你應該拿到一張上船的票嗎？」

這些問題，如果真的要面對，實在很考驗。所幸願意花三千萬台幣買一夜的富豪不易遇見；不必等到世界末日，人生也早已充滿各種三災六難，拿到船票的那一刻，說不定你馬上心肌梗塞呢！但這類很直接的問題，很能激發大家參予。至於氣氛是否愉快，會不會演變成太劇烈的爭論，那是要走著瞧的，但總比老是聊藝人的八卦或哪家店在打折，要能夠增進對自身以及對朋友想法的進一步了解啦。

有個小小的提醒，如果你很堅持你願意為三千萬，讓出尊夫人一夜，留神回府之後，尊夫人罰你睡沙發五夜。

●硬生生的报出数字，是很难给人留下印象的

「小戈，你是哪一年生的？」古古问。

如果小戈照平常那样回答他是哪一年生的，虽然未必不好，但毕竟就只是一个数字，除非刚好古古对这个年份本来就很有印象，要不然，大概小戈说过，古古就忘了。

「小戈，你是哪一年生的？」

「我出生那年，麦可杰可森出了那首《Beat It》喔！」（顺便唱两句）

「真的！这首歌超棒的！」

「对啊，可惜歌红我不红！」

「哈哈，又不是你唱的！」

这当然是小戈在高攀麦可杰克森，但反正高攀也不用交钱。不过要能说出这种话来，还是需要事先为自己做一点功课，而且要视讲话的对象，而改变你高攀的对象。如果小戈是去一家人寿保险公司面试，面试的是满头白发的长者的话，那可能就不用《Beat It》，倒是可以试试「我出生那年，竟然同一年有两位大明星过世耶！英格丽褒曼和葛莉丝凯莉都是那年夏天死的！两个人只差了十六天！」（当然，这也很危险，可能白发长者还比较熟麦可杰克森一点也说不定。而且，面试时对长者说有人死掉这种事……不过，既然是人寿保险公司……）

反正啊，硬生生的报出数字，是很难给人留下印象的。小戈如果对古古自我介绍时，用了《Beat It》这一招，可以想像下次古古和别人提到小戈，或者是新闻又提到《Beat It》这首歌时，都会发挥效果的。

这一招，还可以避开一些讲出口会有点尴尬的答案。照礼貌来讲，就算很熟的人，也不见得可以任意聊起对方收入数字有关的话题。但是，这是一个白目者意识高涨的时代，白目的人越来越理直气壮的活着，就算初次见面，直接问对方收入的状况也不再那么罕见了。

「那小戈你一年可以赚多少钱啊？」

除了「关你屁事」之外，小戈也可以用一些不算隐瞒，但也不太具体的回答。

「如果去杜拜住那家最贵的帆船旅馆，大概可以住一个礼拜吧……」

反正也没讲是住哪一级的房间，而且，这种答案就像乌贼喷出玫瑰色的烟雾一样，也许可以混淆白目发问者的注意力，把话题转向旅行啦，住过哪些旅馆的趣事啦，这些比较浪漫的事情。另一方面，也顺便展现一点你的「国际视野」啦。

你可能会问我：「我为什么要跟白目的人聊浪漫的事？」

我的回答是：「那你就用『关你屁事』那四个字好了。」

●幽默像走路，讲笑话像翻跟斗

「阿拉伯数字0，在逛街，迎面遇到也在逛街的阿拉伯数字8，擦肩而过的时候，数字0忍不住哼了一声说：胖就胖嘛，干嘛把腰带系那么紧！」

这个笑话，是小戈很喜欢的笑话，每次说的时候，在座的人也都会笑。 如果，小戈说完这个笑话的时候，另外有人接着说：「真的耶，我们上学期的生物老师，真的很爱把腰带勒在大肚子的正中间哦……」

如果谈话这样发展，那小戈说的这个笑话，就算是发挥了带动话题的功能，可是，很多笑话并不能带动话题喔。不但不能带动话题，有时还会停止话题。不信的话，你下次试试看在热络的谈话中，硬生生插进去一个笑话，看看会不会中断热络的气氛。

比方说，大家正在讨论奥斯卡典礼上，女明星谁穿得最漂亮，有人说卡麦蓉．迪亞茲，有人说娜塔丽．波曼，这时你忽然想起这个笑话，唯恐忘记，赶快开口：「我问你们，我问你们：世界上，哪一种鸡，跑得最慢？！」这时大家只好停下来，礼貌的指几种鸡，配合一下，这时你宣布答案：「是妮可鸡，因为妮可．基曼！哈哈哈……」我想你应该有九成的机会，让原本热络的谈话，立刻冷却下来。

请试着了解：幽默感，跟笑话，是两件事。

有的人讲话很有趣，很吸引人，但却很少讲什么「现成的」笑话。就像很会煮菜的人，不会把罐头浓汤热一热就端给你喝，还期望你说「真好喝」。

笑话不是万灵丹，谈话中一定需要万灵丹的话，好笑或有趣的故事，应该会比笑话有效果得多。

我朋友中，有几位是台湾的原住民，他们常常讲起一些因为文化差异而造成的好笑的事，每次讲出来，都让谈话变得好活泼，比方他们说：「原住民不免被平地人影响，学了些平地人的习俗，有次，部落一位老人过世，学平地人的葬礼，在灵前点了两根白蜡烛，可是部落的小朋友没看过葬礼点蜡烛的，一看到那两根白蜡烛，现场的小朋友都赶快拍着手开始唱「祝你生日快乐……祝你生日快乐……」

这样的故事，会带动大家都讲些在葬礼中的糗事，或者是去异地做客时遇到的趣事，因为是很生活的故事，而不是大家都不知道怎么接话的罐头笑话，当然是比较能引起谈话众人参与的兴趣。

讲话幽默的人，就像走路好看的人，你跟她走在一起，会觉得很平常的走路，也是赏心乐事。而讲笑话比较像翻跟斗，翻得好不好姑且不说，但其实很少人喜欢跟一个没事就翻跟斗的人一起走路的。。

●在台上，把人当西瓜就糟了

小戈被公司指定，在员工训练的大会上，做十五分钟的演讲，台下听讲的，会有长官、还有三百名新进员工。

小戈隐约记得，有前辈指导过：「如果上台演讲会紧张，就把台下的人、都想成是一颗一颗的西瓜就好了。」

小戈决定采用这一招，来降低自己初次在公司大会上演讲的紧张。他上台以后，一心催眠自己「～～西瓜、台下的都是西瓜～～」，结果，很不幸的，他自我催眠十秒后，一睁眼，眼神刚好和坐在第一排的总经理对上！小戈吃了一惊，很明显的那不是一颗西瓜，就算是西瓜、也是修炼千年的西瓜，两个眼睛瞪得比龙眼还大！这下催眠效果烟消云散，小戈结结巴巴、似笑非笑、要哭不哭的开始他的演讲。等他终于讲完，他才发现他的上司、真的很有西瓜的样子了，脸绿绿的、透出一股压不下去的血红色！

演讲动人的人，谁会把台下的听众当对西瓜呢？教堂里的牧师、竞选时踩在箱子上、用扩音器大声疾呼的候选人、直销大会的讲师、学校最受欢迎的老师……他们谁会天真到把台下的人，当成西瓜呢？

除非是爱西瓜爱到发狂的……烈日下被晒到快脱水的……猴子好了，才会对一群西瓜慷慨激昂、声泪俱下吧?

演讲的人，设身处地的站在台下观众的立场想，是最有用的原则。他们是被学校逼着，在寒风中站在户外听你演讲的应届毕业生吗？他们是一群刚吃完中饭、昏昏欲睡的企业家吗？是一群比较爱听八卦、但迫于社交原因才来听严肃演讲的贵妇？还是一群被病痛所苦的病人?

人能够集中精神「听事情」的单元，大概是十五分钟。也就是说，在每十五分钟之内，对方如果能听进去一件你要告诉他的事（只有一件喔！）剩下的十四分钟或十二分钟，他可以听些不要紧的闲话、扯谈、八卦、你问我答之类的。这样过了十五分钟后，你可以再开始讲下一件事，浓度大概也依然如此，十五分钟、一件事。

但如果你演讲一小时，请不必把六十分钟除以十五分钟，而认为你的听众，可以记住「四」件事。

我的经验，一场演讲，能让人记住三件事，已经是非常好的演讲了。剩下的时间，你就是逗他们开心，勾起他们的兴趣，调查他们的星座、从他们之中找几位看起来就人缘很好的人、站起来和你玩些问答或猜谜。

不管他是自愿花钱买票、或者是被老师老板逼着来听你演讲。只要你体谅他的疲劳，给他一些乐趣，以及两到三样有用的讯息，他就会觉得你是个非常好的演讲者，下次还愿意听你演讲。

●31 开口找人帮忙时，要「大事化小」

古古的朋友妮可问古古说：「为什么每次我找你帮我一点小忙，你都推三阻四的，可是蒂娜找你帮忙，你就都会帮她，为什么啊？我跟蒂娜都是你的朋友啊！不是吗？」

古古被妮可这样抱怨以后，一方面很内疚，一方面却发现，自己真的是这样，古古问自己，为什么蒂娜找她帮忙，她通常会答应呢？古古回想，发现蒂娜每次找她帮忙时，都不像是来「求她」的，反而比较像是要邀她「一起做一件有益于双方的事」。

蒂娜会说：「礼拜天我们一起来约几个男生去跳舞，你顺便把那个杰瑞约出来，我想跟他多认识一点，我这边也帮你约一两个不错

的，给你认识。」而妮可就不会这样说，妮可一定是说：「古古，你都不帮我介绍人，我要认识那个杰瑞啦，赶快帮我约啦！」听了就黏答答的，好像古古是妮可的保姆似的。

或者，蒂娜被指派去拜访一个她不熟的客户，她想拜托比较资深的古古陪她一起去，蒂娜就会说：「你跟这个客户也很久没见了吧，他们一定也很关心你最近在干嘛，不如我们一起去，你也可以知道一下他们最新的计画。可是妮可就会把话说成这样：「古古，这个客户我一点都不认识耶，好可怕喔，求求你陪我去啦，我不敢一个人去。」古古一听就烦，第一个念头就是不想去。

久而久之，妮可就成了一个烦人精，古古在办公室只想躲她，因为她像个婴儿，要这个要那个，而蒂娜却比较像个并肩做战的伙伴。其实呢，只是提出要求的方法不同，要古古帮的忙是一样的。

另外一个找人帮忙时的重点，是「大事化小」。不要一次就一股脑的把整件事丢在对方头上，这样「轰」一声砸过去，对方很容易「咻」一声就溜了。

最好是把需要对方帮忙的事，拆解成很具体的，听了不会一下就失去耐心的、一个一个小步骤，然后先提出最小的要求，比较不会被立刻拒绝。比方说，你们店家办了促销活动，想找附近的店家共同参与，壮大声势，如果第一步先去向附近的店家询问，如果为这个活动印了传单，可不可以把附近店家的店名和店址，一并印在传单的地图上？这种白捡到的宣传，通常对方应该会欣然答应。这样，等到传单印好以后，这些附近店家也自然比较会答应在自家的收银柜台摆放这份传单，来吸引顾客目光。当然，这只是取得对方好感，使对方愿意帮忙的第一步。

一旦附近店家答应让你放传单，接下来再答应进一步合作的可能一定提高，不管是需要附近店家一起播放同样的音乐，或者在店门口的车位上做协调，都比较容易得到对方的帮忙了。

美国老派挨家挨户的推销员，常常在按门铃之后，主人一开门，就以迅雷不及掩耳的速度，把脚尖卡进门缝里，不让主人把门关上。取得这一线生机，才比较有机会向主人进一步介绍他要推销的产品，总比吃闭门羹要好得多了。

不过，美国是枪枝泛滥的国家，用脚卡住人家的门缝，遇到太紧张的主人，会不会给你在额头来上一枪呢？嗯……这个……只是比喻啦，没有要你真的去美国把脚拿去卡别人的门缝啦……

●36 黑手党为什么要开餐厅

古古去意大利玩，朋友带她去一家二十四小时都营业的高级餐厅，不是速食店喔，是高级餐厅喔。古古他们到餐厅的时候，已经是半夜两点了，餐厅里根本没有客人，但是却灯火通明，要点菜也有服务生来服务，点了菜以后，厨房也真的有厨师把菜做出来，只是服务生上菜的态度有点粗鲁，厨房煮出来的菜，味道也普通，跟整个餐厅高级的装潢不太相称。

「看出什么端倪了吗？」古古的朋友问她。

古古摇摇头。古古的朋友才小声的告诉古古，这个餐厅是当地的黑手党开的。反正黑手党本来就常常要吃饭聚会，有的对吃也很内行，弄个餐厅也很合理。

但为什么要开二十四小时呢？根本没什么客人，完全不符人事成本啊。

「因为小弟们要随时动员啊，没事就轮班在餐厅窝着，打打工、玩玩牌，有收入、也好管理，有事老大叫一声，马上就可以赶赴现场，很机动啊。何况餐厅的帐目，也可以拿来洗黑钱。」

古古听完朋友解释，很庆幸自己进餐厅后都很乖巧，没有惹服务人员生气。

古古和我们很多人很像，有观察但没推论，这很正常，她去意大利是去玩的，没有道理还要伤脑筋去做推论。

但如果是初次跟人相遇，对谈话的方向没什么把握，那不妨来一点观察加推论，应该比较能抓对方向。

开跑车的人，不一定比开小货车的人有钱，但他肯定是希望别人「认为」他有钱。不但开跑车，进了咖啡厅，还要特地把跑车的车钥匙放在咖啡桌上，那他就不只是「希望」别人以为他有钱，而是要「确定」别人会以为他有钱了。

这样的人一定很浮夸吗？也不一定，但总是比默默开小货车，或者开跑车但默默把车钥匙放在口袋里的人，要虚荣一点。你做了这样

的观察和推论之后，如果你必须取悦他，那就跟他聊跑车，让他可以展示他对跑车的上等品味。如果你不必取悦他，那起码你听他讲话的时候，会比较懂他的逻辑，会懂他提到营业额多大或者人脉多广吗，很有可能是比实际情况「虚荣」一点。能这样想，也许比较不会太快上当。

如果我初次跟别人碰面，约见的地点墙上是有镜子的，我会尽量让对方坐在可以照镜子的位置，这样就可以看看对方在和你谈话的过程中，是对你比较有兴趣，还是对镜子里面地自己的倒影比较有兴趣。

办公室为什么租在这个地段？厕所贴什么样的标语？放到网路上的自拍照为什么都是右脸的照片？这些都可以告诉我们一些线索，让我们不至于「摸黑」开始一段谈话。

●40 传达感情不只是会说话

古古和小戈，总算试着交往了。交往了两个月以后，遇上了情人节。

「会收到什么礼物呢？」像所有与交往对象迈向交往以来第一个情人节的女生，古古有一点期待、也有点忐忑。

到了情人节那天，古古拿出她要送给小戈的礼物，是一支表面上细致刻着小戈名字的手表，小戈显然没看过表面竟然可以刻上名字的订制表，露出又惊喜又感动的表情。

轮到小戈拿出礼物了，只见小戈拿出来的，竟然是一个薄薄的信封。古古有点不安：「他送我一封信？还是一张支票？」不管是哪样，都可以算是很冒险的情人节礼物呀，如果是信，信的内容跟文笔会令人冒汗吧？ 如果是支票，支票的金額跟含意該怎麼看？如果是支票，支票的金额跟含意该怎么看？

古古打开信封，很古怪，是一叠电脑列印、小戈盖章的「古古专用礼券」，算一算，一共有五十二张。

「这是一年份、每个礼拜一张的礼券，只能给你用，只能用在我身上。」小戈说。「礼券的用途弹性很大，可以叫我帮你剪一次脚指甲，叫我帮你买一次宵夜，叫我一次不跟你回嘴，一次陪你看哭哭啼啼的韩剧……」

古古很感动，抱住了小戈。

这确实是个好的情人节礼物，因为里面有很多心意。你如果常常说话，你就会发现，如果你讲了「具体的事」而不是「抽象的道理」，听的人比较爱听，也比较听得懂、记得住。

「永远爱你」很抽象，因为「永远」是什么，大家都没见过。「爱你到海枯石烂」比较具体，但「海枯石烂」大家也没见过，听了还是没什么感觉。「白头偕老」就具体多了，上了年纪的伴侣、牵着手过街，很温暖的感觉。「五十二张礼券，一个礼拜用一张」，非常具体，一听就很甜蜜。

说话，无非是表达自己、打动别人。为什么口才流利的人，有时候一点都不讨人喜欢？可能是因为他们讲话很空洞，只在乎自己说得爽，从来不在乎听的人是什么感受。听的人，如果对你失去信心，你的山盟海誓、夸夸其谈，都只是空洞的声音而已。想要「言言有物」的人，最好能想想那个「物」是什么？ 才会抓得准自己该说多少话，在什么时候说，说完了以后要做什么。

人跟人沟通常有障碍，有时候对方就是跟你不同世界，怎样说都说不通，那也就只能尽力而为，人生本来就是这样子，尝试得越多，才越可能完成。

15岁觉得游泳难，放弃游泳，到18岁遇到一个你喜欢的人约你去游泳，你只好说“我不会耶”。18岁觉得英文难，放弃英文，28岁出现一个很棒但要会英文的工作，你只好说“我不会耶”。人生前期越嫌麻烦，越懒得学，后来就越可能错过让你动心的人和事，错过新风景。——《康永，给残酷社会的善意短信》

因为全心爱一个人，而感觉到自己正在活着，这就是我们从爱情上，得到的最大回报了。至于对方，能回报我们多少爱，因此可以不是最重要的了。——《康永，给未知恋人的爱情短信》

遇到比你有钱的人，请不要自动地卑躬屈膝，除非……他有要把他的钱给你……而通常有钱人，并不会把钱送给随便就对他卑躬屈膝的人，所以，何必呢？ ——《康永，给残酷社会的善意短信》

在古代，我们不短信，不网聊，不漂洋过海，不被堵在路上，如果我想你，就翻过两座山走五里路，去牵你的手。

别急着觉得自己失败，很可能，你只是还没找到你会成功的那块领土而已。古斯巴达社会，讨厌算术，认为学算术就是想赚钱，很可耻。如果你很会算术，在那里一定觉得自己很失败。换成现在，算术好绝对被当优点了。世界很大，成功的定义有很多种，在找到你的战场之前，别轻易说自己是失败者。

往左一步，又往右一步；往前一步，又往后一步；只有踏着这样反反复覆的步子，舞蹈，才成为可能的事情。只有踏着这样反反复覆的步子，爱情才成为可能的事情。爱情的真相，如此。——《康永，再错也要谈恋爱》

大人老想把我们关在课本里，可是真正的乐子，都在课本外面，那个无边无际的险恶世界里。——《康永，痛快日记》